

# Pengaruh Beban Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Frontliner PT BRI KC Tanah Abang

Dinda Puspita Rajagukguk<sup>1</sup>, Rani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika  
Jl Kramat Raya No.98, Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail korespondensi: [dinda.juni2000@gmail.com](mailto:dinda.juni2000@gmail.com)

Submit: 09-09-2024 | Revisi : 24-09-2024 | Terima : 27-09-2024 | Terbit online: 25-10-2024

**Abstrak** - Beban Kerja *frontliner* sangat tinggi karena merupakan ujung tombak dan garda terdepan. Insentif yang tepat dapat memberikan dorongan tambahan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka dan mencapai target yang ditetapkan. Menurut Hermant, beban kerja adalah kumpulan tugas yang harus diselesaikan selama jumlah waktu yang telah ditentukan sebelumnya dalam kondisi kerja yang seperti biasanya. Menurut Ruky, insentif atau bonus adalah pemberian penghasilan tambahan kepada karyawan untuk lebih memotivasi karyawan dalam meningkatkan kinerja dan loyalitasnya kepada perusahaan, yang dibayarkan setahun sekali jika kondisi tertentu. Menurut Supardi, kinerja merupakan kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas serta tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Pengaruh positif dan signifikan antara Beban Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja *Frontliner* PT BRI KC Tanah Abang. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif yaitu dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan nilai  $F_{hitung} 13,152 > F_{tabel} 3,16$  sehingga dinyatakan beban Kerja dan Insentif berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja *Frontliner*. Secara Parsial Beban Kerja memperoleh jumlah  $T_{hitung}$  sebesar  $4,398 > T_{tabel} 2,002$  yang berarti  $H_a$  diterima. dan Insentif memperoleh jumlah  $T_{hitung}$  sebesar  $2,331 > T_{tabel} 2,002$  sehingga  $H_a$  diterima.

Kata Kunci : Beban Kerja, Insentif, Kinerja *Frontliner*

**Abstract** - The workload of frontliners is very high because they are the spearhead and vanguard. The right incentives can provide additional encouragement for employees to improve their performance and achieve set targets. According to Hermant, workload is a collection of tasks that must be completed during a predetermined amount of time under normal working conditions. According to Ruky, incentives or bonuses are the provision of additional income to employees to further motivate employees to improve their performance and loyalty to the company, which are paid once a year under certain conditions. According to Supardi, performance is an activity carried out to carry out and complete tasks and responsibilities in accordance with the expectations and goals that have been set. The aim of this research is to determine the positive and significant influence between Workload and Incentives on the Performance of PT BRI KC Tanah Frontliners Brother. The method used is a descriptive quantitative method, namely multiple linear regression analysis. The results of the research show that the  $F_{count}$  value is  $13.152 > F_{table} 3.16$  so that it is stated that Workload and Incentives have a positive and significant effect simultaneously on Frontliner Performance. Partially, the Work Load obtained a  $T_{count}$  of  $4.398 > T_{table} 2.002$ , which means  $H_a$  was accepted. and the incentive obtains a  $T_{count}$  of  $2.331 > T_{table} 2.002$  so that  $H_a$  is accepted.

Keywords : Workload, Incentives, Frontliner Performance

## 1. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu dari sekian banyak sumber daya perusahaan dan memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai keunggulan yang kompetitif. Perkembangan teknologi dan perubahan lingkungan menjadikan sumber daya manusia sebagai faktor penting dalam menentukan kemampuan organisasi atau perusahaan dalam persaingan global. Selain itu, sumber daya manusia juga mampu mempengaruhi dan berdampak bagi sumber daya lainnya. Hal ini sesuai dengan pendapat (Suratman, 2020) Sumber Daya Manusia adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu dalam institut maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai asset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Oleh karena itu, SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi perusahaan untuk mencapai tujuan dan misinya.

Dalam suatu perusahaan, kualitas karyawan dapat dilihat dari kinerjanya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Karyawan memiliki tanggung jawab dan kewajiban yang berbeda-beda sesuai



dengan posisi dan jabatan yang dimilikinya. Menurut Supardi dalam (Aisyah et al., 2022) kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau yang lebih dikenal dengan sebutan Bank BRI, merupakan salah satu lembaga BUMN secara khusus lembaga keuangan terbesar di Indonesia. Sebagai lembaga keuangan yang menyediakan berbagai layanan baik finansial maupun non finansial, bank tidak hanya menjadi tulang punggung ekonomi nasional tetapi juga berperan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Menurut Schultz dalam (Santoso & Rijanti, 2022) adalah ketika seseorang harus melakukan terlalu banyak pekerjaan dalam waktu yang tersedia atau ketika pekerjaan yang harus dilakukan terlalu sulit bagi karyawan. Dalam konteks ini, kinerja karyawan secara khusus frontliner (yang termasuk didalamnya adalah Teller, Customer Service dan Satpam) di dalam sebuah bank menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan strategisnya. Aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan ini adalah insentif yang diterima dan beban kerja yang mereka hadapi sehari-hari. Insentif merupakan salah satu mekanisme yang digunakan oleh manajemen Bank BRI untuk memotivasi karyawan dalam mencapai tujuan organisasional. Insentif yang tepat dapat memberikan dorongan tambahan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka dan mencapai target yang ditetapkan. Hal ini dapat dirasakan karyawan BRI KC Tanah Abang khususnya bagian frontliner. Menurut (Pratiwi et al., 2020) Insentif adalah bentuk penghargaan atau imbalan positif yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan tujuan mendorong para pekerja agar meningkatkan produktivitasnya.

Tuntutan kerja dan tekanan yang cukup tinggi karena harus mampu mencapai target jumlah pekerjaan yang harus di dilakukan dan telah ditentukan perusahaan setiap harinya. Kelebihan beban kerja, tanggung jawab atas transaksi, perkembangan karir, waktu jam kerja yang berlebihan. Sehingga dengan adanya masalah tersebut dikhawatirkan dapat menurunkan kinerja dari karyawan tersebut serta memicu munculnya ketidaknyamanan karyawan dalam bekerja yang kemudian berdampak pada buruknya performa kinerja karyawan dan juga merugikan bagi perusahaan itu sendiri. Dalam penelitian (Neksen et al., 2021) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan karena beban kerja merupakan salah satu yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Menurut Pemandagri Nomor 12 Tahun 2008 dalam (Suriyadi & Musa, 2020) menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kaliantara volume kerja dan norma waktu. beban kerja merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan karena dapat signifikan memengaruhi produktivitas karyawan. Definisi beban kerja bervariasi menurut berbagai sumber, namun secara umum mengacu pada besaran pekerjaan yang harus ditanggung oleh suatu jabatan atau unit organisasi, yang dipengaruhi oleh volume kerja dan norma waktu, serta interaksi antara tuntutan perusahaan, lingkungan kerja, kemampuan, perilaku, dan persepsi dari pekerja. Menurut Hermanto dalam (Khofifah, 2024) Beban kerja adalah kumpulan tugas yang harus diselesaikan oleh individu atau organisasi selama jumlah waktu yang telah ditentukan sebelumnya dalam kondisi kerja yang seperti biasanya. Beban kerja terbagi menjadi dua jenis, yaitu fisik dan mental. Menurut (Santoso & Rijanti, 2022) indikator beban kerja: Target yang harus dicapai Kondisi pekerjaan Standar pekerjaan.

Insentif merujuk pada imbalan atau penghargaan yang diberikan kepada seseorang sebagai dorongan atau motivasi untuk mencapai tujuan tertentu atau meningkatkan kinerja. Insentif dapat berupa bonus finansial, kenaikan gaji, promosi jabatan, tunjangan kesehatan, cuti tambahan, atau bentuk penghargaan lainnya yang diberikan kepada karyawan sebagai pengakuan atas kontribusi atau pencapaian yang mereka capai. Insentif seringkali digunakan oleh perusahaan sebagai alat untuk mendorong dan memotivasi karyawan agar bekerja lebih baik, mencapai target, atau memenuhi standar kinerja tertentu. Menurut Sarwoto dalam (Kurniawan & Fitriyani, 2021) insentif ialah sarana motivasi, dapat berupa perangsang atau pendorong yang diberikan dengan sengaja kepada para karyawan agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk berprestasi bagi perusahaan. Dari beberapa definisi insentif tersebut, dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan bentuk imbalan atau penghargaan yang diberikan kepada individu sebagai motivasi untuk mencapai tujuan tertentu atau meningkatkan kinerja. Indikator Insentif yaitu Kinerja Lama kerja, Senioritas Kebutuhan Keadilan dan Kelayakan Evaluasi Jabatan Menurut Sujatmoko dan Koko dalam (Astuti et al., 2022)

Kinerja karyawan juga dapat disebut sebagai prestasi kerja, pencapaian karyawan, atau hasil kerja individu dalam pekerjaannya. Kinerja karyawan merupakan suatu aspek utama dan sangat penting bagi sebuah perusahaan karena menjadi penentu utama dalam keberhasilan perusahaan tersebut. Dengan demikian, pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan sangat bergantung pada efektivitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Menurut Wibowo dalam (Aisyah et al., 2022) kinerja individu, tim, atau organisasi dapat mencapai tujuan yang diharapkan, namun juga bisa tidak sesuai dengan harapan. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja individu dalam pekerjaannya, yang dapat disebut sebagai prestasi kerja atau pencapaian karyawan. Adapun indikator kinerja karyawan adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, kendala kerja, sikap pekerjaan menurut Mangkunegara dalam (Santoso & Rijanti, 2022). Menurut (Sanaba et al., 2022) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu, kompensasi, motivasi kerja dan lingkungan kerja

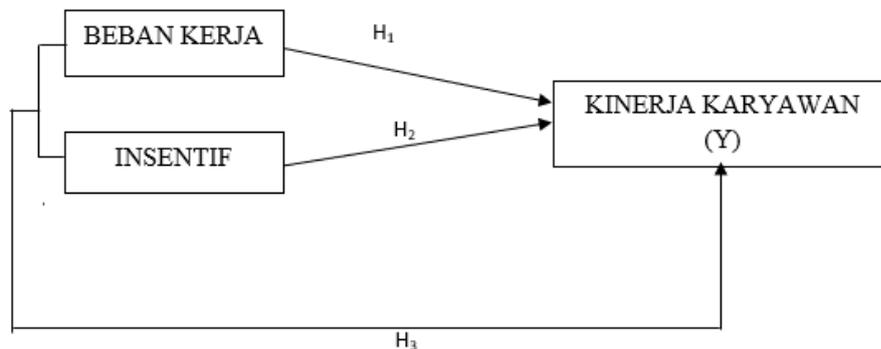
## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan realibilitas instrumen dan kualitas pengumpulan data yang berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen dalam penelitian kuantitatif dapat berupa test, pedoman wawancara, pedoman observasi dan kuesioner. Teknik dalam pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Menurut Purnomo (Abdul Fattah Nasution, 2023) observasi adalah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti sedangkan kuesioner merupakan suatu metode yang dapat membantu menyederhanakan dan mengukur perilaku dan sikap responden. Menurut (Feny Rita Fiantika *et al* 1, 2022) wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pemberian pertanyaan langsung kepada informan terkait topik penelitian. Dan dokumentasi adalah suatu kegiatan mengumpulkan data dalam bentuk visual.

Kuesioner ini mengambil data dengan menuliskan beberapa pertanyaan yang telah disusun secara sistematis kemudian diberikan kepada responden (frontliner) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tanah Abang untuk diisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pada kuesioner, peneliti menggunakan skala pengukuran likert dimana jawaban responden tersebut masing-masing diberikan nilai atau skor. (Abdul Fattah Nasution, 2023) menjelaskan bahwa skala likert merupakan suatu teknik yang memungkinkan responden untuk menilai item pada skala lima hingga tujuh poin, yang terdiri dari pertanyaan tentang sikap responden terhadap objek yang diteliti.

Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu ada 60 orang yang merupakan *frontliner* PT BRI (Persero) Tbk KC Tanah Abang. Tehnik pengambilan sampel yang akan dipergunakan pada penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan *sampling* jenuh dimana semua populasi *frontliner* PT BRI (Persero) Tbk KC Tanah Abang akan digunakan menjadi sampel penelitian yaitu berjumlah 60 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model regresi linear berganda (*multiple regression analysis model*) dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25, dikerjakan dengan menggunakan uji Instrument penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), uji analisis regresi linear berganda, uji hipotesis (uji Parsial), uji F (Simultan) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan penelitian di atas sehubungan dengan variabel *independen* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat), maka bisa dibuatkan gambaran kerangka berpikir seperti berikut:



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Dari gambar 1, kerangka berpikir tersebut dapat diuraikan:

H1 : Beban kerja terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja *frontliner* PT BRI (Persero) Tbk KC Tanah Abang.

H2 : Insentif terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja *frontliner* PT BRI (Persero) Tbk KC Tanah Abang.

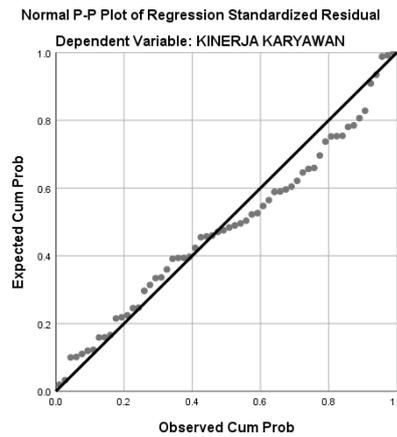
H3 : Beban kerja dan Insentif terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja *frontliner* PT BRI (Persero) Tbk KC Tanah Abang.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Uji Normalitas

Dalam (Mardiatmoko, 2020) Uji ini bertujuan untuk menentukan apakah nilai residual dari model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Kualitas model regresi yang baik dapat dilihat dari nilai residual yang memiliki distribusi normal. Salah satu cara untuk mengidentifikasinya dengan melihat dari pola penyebaran data pada diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of regression*, yang digunakan sebagai dasar untuk membuat keputusan. Jika penyebaran data sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi tersebut dapat dianggap normal dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel bebas atau sebaliknya.

Pada gambar 2, dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar mendekati garis diagonal (atau menyebar disekitar garis diagonal). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi secara normal dan model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.



Sumber: Data diperoleh dengan menggunakan SPSS Versi 25 (2024)  
Gambar 2. Normal Probability Plot

### 3.2 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 1.. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode *Rank Spearman's Rho* Correlations

				Beban Kerja	Insentif	Unstandardize d Residual
Spearman's Rho	Beban Kerja	Correlation		1.000	.041	-.067
		Coefficient				
		Sig. (2-Tailed)		.	.755	.613
		N		60	60	60
	Insentif	Correlation		.041	1.000	-.033
Coefficient						
Sig. (2-Tailed)			.755	.	.803	
		N		60	60	60
	Unstandardized Residual	Correlation		-.067	-.033	1.000
Coefficient						
Sig. (2-Tailed)			.613	.803	.	
		N		60	60	60

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25 (2024)

Menurut (Dhea & Handayani, 2020) Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dari tabel 1 hasil pengujian heteroskedastisitas dengan metode *rank soearman's rho* yang dilakukan dapat diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) beban kerja (X1) adalah  $0,613 > 0,05$  dan nilai Sig.(2-tailed) Insentif (X2) adalah  $0,803 > 0,05$ . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi karena nilai signifikansi yang didapat lebih besar dari 0,05 (tingkat kepercayaan statistik).

### 3.3 Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients

Model		Collinearity Statistics Tolerance	VIF
1	Beban Kerja (X1)	,995	1,005
	Insentif (X2)	,995	1,005

a.Dependent Variabel: Total Y

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25 (2024)

Menurut (Dhea & Handayani, 2020) Uji Multikolinieritas merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengidentifikasi atau menguji apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel-variabel bebas (*independen*) dalam sebuah model . Dari tabel 2 hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari variabel beban kerja dan insentif adalah  $0,995 > 0,1$  dan nilai VIF (Variabel Inflasion Factor) yaitu  $1,005 < 10$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas atau tidak

terjadi korelasi antara variabel-variabel independen dalam model regresi.

### 3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono dalam (Dhea & Handayani, 2020), Analisis regresi linear berganda merujuk pada regresi yang melibatkan satu variabel terikat (*dependen*) dan dua atau lebih variabel bebas (*independen*). Pendekatan ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa besar dampak variabel-variabel independen seperti beban kerja dan insentif terhadap variabel terikat, yaitu kinerja karyawan. Persamaan regresi linear berganda yang diterapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel beban kerja ( $X_1$ ) dengan insentif ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji regresi

Model	R Square ( $R^2$ )	Uji F		Uji T		Keterangan
		F hitung	Sig	T Hitung	Sig	
Beban Kerja ( $X_1$ )	0,251	13,152	0,000	4,398	0,000	Hipotesis Diterima
Insentif ( $X_2$ )				2,331	0,023	Hipotesis Diterima

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS versi 25 (2024)

Dari tabel 3 Uji Analisis Linear Berganda, diperoleh persamaan linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 10,262 + 0,463X_1 + 0,222X_2 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel Beban Kerja ( $X_1$ ) dan insentif ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan :

1. Nilai konstanta  $a$  yang diperoleh sebesar 10,262 menyatakan bahwa beban kerja dan insentif bernilai 0 atau tidak ada, sehingga variabel kinerja karyawan tidak mengalami perubahan atau tetap sebesar 10,262.
2. Nilai  $b_1$  atau nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,463, menunjukkan bahwa variabel beban kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja frontliner atau bisa dikatakan bahwa jika terdapat penambahan sebesar satu satuan angka, maka kinerja frontliner pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Tanah Abang akan meningkat sebanyak 0,463.
3. Nilai  $b_2$  atau nilai koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,222, menunjukkan bahwa variabel insentif mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja frontliner atau bisa dikatakan bahwa jika terdapat penambahan sebesar satu satuan angka, maka kinerja frontliner pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Tanah Abang akan meningkat sebanyak 0,222.

### 3.5 Uji T (Parsial)

Menurut (Ghozali, 2022) Hasil uji signifikansi T (Parsial) digunakan untuk menilai kemampuan masing-masing variabel *independen* secara individu dalam menjelaskan perilaku variabel *dependen*

Dari tabel 1 Uji T (Parsial) diatas, dapat diketahui bahwa  $T_{hitung}$  Beban Kerja ( $X_1$ ) sejumlah 4,398 dan  $T_{hitung}$  Insentif ( $X_2$ ) sejumlah 2,331. Untuk mencari  $T_{tabel}$  pada penelitian dapat dilakukan dengan rumus:

$$T_{tabel} = (a/2; n - k - 1) = (0,05/2; 60 - 2 - 1) = 0,025; 57$$

$$T_{tabel} = 2002$$

Maka Beban kerja ( $X_1$ ) terhadap  $T_{hitung}$  4,398 >  $T_{tabel}$  2,002 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05 sedangkan Insentif ( $X_2$ )  $T_{hitung}$  2,331 < 2,002 dan nilai Sig. 0,023 < 0,05. Sehingga bisa dikatakan Beban Kerja ( $X_1$ ) dan Insentif ( $X_2$ ) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan karyawan ( $Y$ ) *frontliner* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

### 3.6 Uji F (Simultan)

Menurut (Try Koryanti, 2022) Uji signifikan Simultan (F) digunakan untuk menguji apakah terdapat tidaknya pengaruh secara bersama (simultan) antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

Dari hasil tabel 1 Uji Signifikan F (Simultan) diatas, dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 13,152. Untuk mencari  $F_{tabel}$  pada penelitian ini dapat digunakan rumus yaitu:

$$F_{tabel} = f(k; n - k) = (2; 60 - 2) = (2; 58)$$

$$F_{tabel} = 3,16$$

Dengan hasil tersebut, maka  $F_{hitung}$  13,152 >  $F_{tabel}$  3,16 dan nilai Sig. 0,00 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja ( $X_1$ ) dan Insentif ( $X_2$ ) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ) *frontliner* pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

### 3.7 Uji Koefisien Determinasi Simultan

Pengujian koefisien determinasi simultan bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen secara bersama-sama. Nilai koefisien determinasi simultan dapat dilihat dari output SPSS pada kolom R Square x 100.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.562 <sup>a</sup>	.316	.292	3.639935

a. Predictors: (Constant), Insentif, Beban Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Diolah menggunakan SPSS Versi 25 (2024)

Dari tabel 4 uji koefisien determinasi simultan, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,316, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Beban Kerja (X1) dan Insentif (X2) memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 31.6%. Sedangkan sisanya sebesar 68,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dilakukan oleh peneliti.

Untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh dari ke tiga variabel tersebut, berikut pembahasannya.

#### 1. Pengaruh Beban Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) *frontliner* PT BRI KC Tanah Abang

Berdasarkan hasil penelitian uji signifikansi T (Parsial), dapat diketahui bahwa variabel Beban Kerja (X1) memperoleh jumlah Thitung sebesar 4,398 > Ttabel 2,002 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05 yang dimana jumlah Thitung lebih besar daripada Ttabel dan taraf signifikan yang diperoleh lebih kecil dari sig. 0,05. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa “Ho ditolak sedangkan Ha diterima” atau bisa dikatakan bahwa Beban Kerja (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) *frontliner* di PT BRI KC Tanah Abang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Surijadi & Musa, 2020) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Beban Kerja terhadap kinerja karyawan.

#### 2. Pengaruh Insentif (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) *frontliner* PT BRI KC Tanah Abang

Berdasarkan hasil penelitian uji signifikansi T (Parsial), dapat diketahui bahwa variabel Insentif (X2) memperoleh jumlah Thitung sebesar 2,331 > Ttabel 2,002 dan nilai Sig. 0,023 < 0,05 yang dimana jumlah Thitung lebih besar daripada Ttabel dan taraf signifikan yang diperoleh lebih kecil dari sig. 0,05. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa “Ho ditolak sedangkan Ha diterima” atau bisa dikatakan bahwa Insentif (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y) *frontliner* di PT BRI KC Tanah Abang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Aisyah et al., 2022) yang menyebutkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara Insentif terhadap kinerja karyawan.

#### 3. Pengaruh Beban Kerja (X1) dan Insentif (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) *frontliner* PT BRI KC Tanah Abang

Berdasarkan perolehan uji signifikansi F (Simultan), dapat diketahui jumlah Fhitung 13,152 > Ftabel 3,16 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05 yang dimana Fhitung lebih besar dari Ftabel dan taraf signifikannya lebih kecil dari 0,05, maka dapat dinyatakan “Ho ditolak dan Ha diterima” sehingga bisa dikatakan bahwa Beban Kerja (X1) dan Insentif (X2) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan (Y) *frontliner* pada PT BRI KC Tanah Abang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Aisyah et al., 2022) yang menyatakan bahwa Beban Kerja dan Insentif secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Capella Medan.

### 4. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan insentif terhadap kinerja *frontliner* pada PT BRI KC Tanah Abang yang dapat disimpulkan bahwa Beban kerja (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) *frontliner* di PT BRI KC Tanah Abang. Insentif (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) *frontliner* di PT BRI KC Tanah Abang. Beban kerja (X1) dan insentif (X2) bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) *frontliner* di PT BRI KC Tanah Abang. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) dengan nilai Adjusted R square sebesar 0,313 menunjukkan bahwa beban kerja dan insentif bersama-sama berkontribusi sebesar 31,6% terhadap kinerja karyawan *frontliner* di PT BRI KC Tanah Abang, sementara 68,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

### Referensi

Abdul Fattah Nasution, M. P. (2023). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).

- Aisyah, S., Cakranegara, P. A., & Sani, A. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT. Capella Medan. *Remik*, 6(4), 864–874. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11872>
- Astuti, D., Luthfiana, H., Putri, N. H., Alieviandy, N. S., Sari, N. S., & Pratama, N. A. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja: Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Insentif (Literature Review Manajemen Kinerja) DOI <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i2>. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 199–214.
- Dhea, A., & Handayani, K. (2020). Hubungan Pengembangan Karir Dan Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada Pt Xyz. *Jurnal Manajemen*, 10(1), 31–47. <https://doi.org/10.46806/jm.v10i1.726>
- Feny Rita Fiantika et all. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin* (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Ghozali. (2022). Kompetensi dan stres kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(4), 768–778.
- Khofifah, M. (2024). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Mahasiswa Kelas Professional STIE IBMT Surabaya Melinda Khofifah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya. 10(6), 599–605.
- Kurniawan, A., & Fitriyani, F. (2021). Pengaruh Insentif Dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*, 7(2), 1–18. <https://doi.org/10.25134/jrka.v7i2.4858>
- Mardiatmoko, G.-. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Neksen, A., Wadud, M., & Handayani, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Grup Global Sumatera. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(2), 105–112. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i2.282>
- Pratiwi, W. N., Komariah, K., & Jhoansyah, D. (2020). Turnover Intention Berdasarkan Retensi Karyawan dan Insentif. *Budgeting : Journal of Business, Management and Accounting*, 2(1), 313–324. <https://doi.org/10.31539/budgeting.v2i1.1760>
- Santoso, Y. M. D., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Daiyaplas Semarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 926 – 935.
- Suratman, E. R. (2020). Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan. *Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan*, 8(1), 165–175. <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>
- Surijadi, H., & Musa, M. N. D. (2020). Dampak Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 101–114. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p101-114>
- Try Koryanti, M. S. (Ed.). (2022). *Syafrida Hafni Sahir*. Penerbit KBM Indonesia.